



RESOLUCIÓN N° 9117

Santiago 26 de noviembre de 2014.

VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, SERCOTEC es una Corporación de Derecho Privado, que tiene como misión promover y apoyar iniciativas de mejoramiento de la competitividad y productividad de las empresas de menor tamaño, y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de la comunidad empresarial y emprendedora, a través de la intervención en los ámbitos de Asociatividad, Emprendimiento, Competitividad y Desarrollo en el Territorio.
- 2) Que SERCOTEC creará un Modelo de Operación Agenciado del Programa de Centros de Desarrollo Empresarial, donde entes calificados denominados Agentes Operadores de Centros de Desarrollo Empresarial, administrarán los recursos traspasados del Servicio y operarán la Red de Centros de Desarrollo Empresarial, en el marco del Reglamento y Manuales que regirán la operación de esta Red de Centros.

- 3) Que para el nuevo Modelo de Operación Agenciado del Programa de Centros de Desarrollo Empresarial, se hace necesario establecer las definiciones del modelo, requisitos de acceso, convenios a celebrar, operación, obligaciones, entre otros aspectos, necesarios para cautelar la correcta operación de la Red de Centros.
- 4) Que en atención a lo anteriormente expuesto, las necesidades del Servicio y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes, y previa aprobación de la unanimidad del Comité de Gerentes, esta Gerencia General,

RESUELVE:

A. Dar curso y aprobación al siguiente Reglamento, que define las condiciones de incorporación, operación, obligaciones, incumplimientos del Agente Operador de Centros de Desarrollo Empresarial de SERCOTEC, cuyo texto se indica a continuación:

REGLAMENTO OPERADORES DE CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SERCOTEC

1. Introducción

Sercotec es la entidad mandatada por el Gobierno Central para cumplir el compromiso de Programa de Gobierno y de la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, por lo que se hace partícipe y responsable de la creación de la Red de Centros de Desarrollo Empresarial con despliegue nacional, cuyo objetivo será apoyar de manera integral a las Empresas de Menor Tamaño –EMT- existentes y los emprendimientos del país.

La Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial, en adelante la Gerencia de Centros, es la encargada de implementar la Red de 50 Centros de Desarrollo Empresarial en todo el país, operación que estará a cargo de entidades competentes.

Las entidades competentes, formalizadas para implementar los Centros de Desarrollo Empresarial en los territorios, en adelante “Operadores”, son personas jurídicas de derecho público o privado (se excluyen personas naturales, comunidades, sucesiones y sociedades de hecho), habilitadas para suscribir contratos de asignación de fondos de presupuesto de Sercotec para la operación del Centro.

El Operador de Centro adquirirá este carácter previo concurso público y quedará homologado frente a Sercotec como un Agente Operador Intermediario para implementar Centros. La preparación de las bases del concurso público, será de competencia de la Gerencia de Centros, visadas por Fiscalía de Sercotec, y aprobadas por el Gerente General mediante Resolución.

Sercotec formalizará a las entidades seleccionadas como Operadores de Centros, a través de la firma de un Convenio de Agenciamiento de Centros y un Acuerdo de Desempeño.

El foco del Centro de Desarrollo Empresarial es generar impacto económico, contribuyendo al incremento de la productividad y sustentabilidad de la EMT atendida, aspirando a actuar como un modelo de trabajo concordado con el esfuerzo, constancia y compromiso de la comunidad empresarial y emprendedora para llevar adelante sus negocios y así contribuir a su impacto económico medido por incrementos en ventas, empleo y tributación.

2. Definiciones de un Centro de Desarrollo Empresarial

Un Centro de Desarrollo Empresarial, es un espacio donde la EMT y personas con proyectos y negocios, podrán acceder a una oferta integral que permitirá identificar las necesidades para el crecimiento y desarrollo de las empresas que se traducirán en un plan de trabajo, que contendrá la identificación de brechas a cubrir, por medio de mentoría y acompañamiento de largo plazo, asesorías técnicas de alto valor, capacitaciones generales y especializadas, investigación aplicada de negocio y mercado adaptada a los requisitos del cliente.

El Operador de Centro es el encargado de cumplir con esta función.

2.1 Estructura

Cada Centro, deberá contar con un Director, al menos un Asistente, al menos dos Asesores Mentores y Asesores Externos Especialistas, los que ejercerán su tarea de acuerdo a las directrices plasmadas en un Acuerdo de Desempeño Anual. Serán funciones y responsabilidades de cada uno, entre otras:

- Director: Responsable de representar al Centro en su territorio, de atender clientes y liderar, asegurar y supervisar el adecuado funcionamiento del Centro conforme el Reglamento y Manual de Operación del Centro establecido.

- Asistente: Encargado de gestionar clientes y/o cumplir labores de asistente administrativo.
- Asesores mentores: Profesionales que acompañan de manera integral, el proceso de modernización de EMT.
- Asesores externos especialistas: Profesionales con capacidad, para prestar asesorías técnicas especializadas a EMT.

2.2 Oferta de Centro

Cada Centro prestará una oferta integral que identifique las necesidades para el crecimiento y desarrollo de la EMT y de los emprendimientos a través de la siguiente oferta:

- Mentoría y acompañamiento de largo plazo
- Asesorías técnicas de alto valor
- Capacitación general y especializada
- Acceso a oferta financiera (créditos, seguros, fondos públicos, otros)
- Investigación aplicada de negocio y mercado
- Vinculación y Articulación al Ecosistema Productivo Local
- Generación de alianzas para la prestación de oferta especializada

3. Incorporación de un Operador de Centro de Desarrollo Empresarial

Para incorporarse como Operador de Centros, las entidades interesadas deberán acceder a la/s convocatoria/s realizada/s por Sercotec en esta materia. La sola participación en la convocatoria por parte de estas entidades implica que se está de acuerdo con las condiciones establecidas en el concurso, aceptando éstas en su totalidad.

El proceso consta de las siguientes etapas:

3.1. Proceso de postulación: Las entidades interesadas en postular a Operador de Centros deberán presentar la totalidad de la documentación solicitada, en la forma, lugar y plazo definidos en las bases de convocatoria. Durante el período de postulación se establecerá un plazo para realizar preguntas de las entidades postulantes y Sercotec responderá de manera pública, todo conforme lo estipulado en las bases de convocatoria.

3.2. Proceso de admisibilidad: Una Comisión Técnica de Sercotec, conformada por profesionales de la Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial, realizará el proceso de admisibilidad de las entidades postulantes, de acuerdo a los requisitos establecidos en las

bases, durante el cual se verificará la legalidad y la veracidad de la información entregada que respalda el cumplimiento de los requisitos de acceso.

3.3. Proceso de evaluación y selección: Se conformará una Comisión Técnica de Sercotec, integrada por profesionales de la Gerencia de Centros y las respectivas contrapartes regionales que correspondan, su función será evaluar a las entidades postulantes admisibles, de acuerdo a los criterios establecidos en las bases, recomendando a los que cuentan con las capacidades para operar los Centros. Al terminar dicho proceso se generará un acta que contenga las notas de evaluación y una lista con la recomendación de las entidades postulantes, señalando a continuación una lista de prelación con las entidades que no resultaron recomendadas.

Será responsabilidad del Comité de Gerentes seleccionar a las entidades que operarán los centros, de acuerdo a la recomendación emanada de la Comisión técnica y los criterios establecidos en las bases.

3.4. Formalización y Convenio a celebrar

Una vez seleccionados los Operadores de Centros, éstos deberán formalizar su relación con Sercotec, mediante la suscripción de un Convenio de Agenciamiento de Centros, que contendrá los antecedentes de su incorporación, derechos, obligaciones, normativa que lo regula, condiciones para mantener su calidad, sus incumplimientos, medidas y procedimientos, entre otros. Formarán parte integrante de este Convenio el Reglamento, los Manuales Operativos, el Acuerdo de Desempeño, la Oferta realizada por el Operador y otra documentación necesaria para la adecuada puesta en marcha del Centro.

4. Operación

Anualmente, el operador seleccionado y Sercotec suscribirán un Acuerdo de Desempeño, que establecerá las condiciones mínimas a cumplir para operar un centro; definiendo un conjunto organizado de objetivos, con sus correspondientes metas, indicadores y medios de verificación, que orienten y ayuden al Centro en el cumplimiento de su misión y objetivos.

Sercotec velará por el cumplimiento del Acuerdo de Desempeño Anual realizando acciones periódicas de monitoreo y seguimiento de los resultados.

4.1 Financiamiento:

El financiamiento de los Centros será compartido. Sercotec entregará financiamiento para cubrir los costos de operación regular, y en caso requerido, los de instalación. El operador

del centro aportará con recursos propios pecuniarios y/o valorizados, y gestionará fondos de terceros, nacionales e internacionales que contribuirán a crear, ampliar o profundizar la oferta del centro o crear centros temáticos o sectoriales.

El monto máximo que aportará Sercotec, para la ejecución de estos Centros, no podrá exceder los montos definidos en las bases del concurso.

Los recursos comprometidos por Sercotec serán transferidos previa constitución de garantías del operador, según las bases del concurso.

4.2 Rendiciones

Los operadores de los Centros deberán asegurar la entrega oportuna y periódica de informes y rendiciones de cuentas, conforme las instrucciones establecidas en las bases, los respectivos manuales y la normativa que rige para estos efectos a Sercotec.

5. Obligaciones.

5.1 Operadores de Centros

Serán obligaciones principales e indelegables, las siguientes:

- 5.1.1 Cumplir con los Convenios de Agenciamiento de Operador.
- 5.1.2 Asegurar el buen desarrollo y cumplimiento operando bajo los estándares establecidos en el reglamento y los manuales.
- 5.1.3 Planificar, coordinar y ejecutar acciones y planes de trabajo destinados a brindar una oferta integral a los clientes, por medio de mentoría y acompañamiento de largo plazo, asesorías técnicas de alto valor, capacitación general y especializada, acceso y vinculación a servicios financieros, investigación aplicada de negocio y mercado, vinculación y Articulación al Ecosistema Productivo Local y generación de alianzas para la prestación de oferta especializada
- 5.1.4 Atender las demandas y requerimientos de los clientes del Centro, brindando estándares de calidad conforme lo establecido en los Manuales, en materia de desarrollo productivo y empresarial, competitividad, emprendimiento y asociatividad, entre otras relacionadas a la gestión empresarial.
- 5.1.5 Participar en las instancias de coordinación y de capacitación que realice Sercotec, necesarias para la planificación y ejecución de las actividades del Centro.

- 5.1.6 El operador del Centro deberá asegurar el cumplimiento de los indicadores de proceso, producto y resultado, entre otros aspectos establecidos en el Acuerdo de Desempeño Anual y entregar la información que solicite Sercotec o quien la Institución mandate.
- 5.1.7 Mantener disponible ante Sercotec toda la información de proyectos y contactos de los clientes, en los plazos y forma (sistemas de información, digital, papel, entre otras) que Sercotec determine
- 5.1.8 Registrar las acciones del Centro en la plataforma de soporte tecnológica definida por Sercotec, de manera obligatoria y permanente.
- 5.1.9 Mantener los antecedentes de cada operación, hasta por 1 (un) año contado desde el cierre del proyecto (Acta de Cierre). Cumplido dicho plazo, deberá remitir la totalidad de los antecedentes en formato digital e impreso a Sercotec, conforme las instrucciones que se entregará al efecto.
- 5.1.10 Entregar las facilidades para que Sercotec, o quien este designe y/o la Contraloría General de la República, realice la revisión de documentación de respaldo de los antecedentes de proyectos, clientes y rendiciones de cuentas presentadas, entregando los antecedentes que les sean solicitados.
- 5.1.11 Elaborar y entregar informes técnicos y rendiciones financieras periódicas, de acuerdo a lo señalado en el Convenio de Agenciamiento de Centros, en el Acuerdo de desempeño Anual, en los Manuales de Operación y la normativa vigente.
- 5.1.12 Cumplir con lo establecido en la ley 19.628 sobre protección de datos personales, asegurando la confidencialidad de la información de clientes, proyectos y bases de datos. Toda información indistintamente el medio en que se encuentre, digital o físico, relativa a Sercotec o a terceros a la que el Operador tenga acceso con motivo de la gestión del Centro, tendrá carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse en carácter de reservada, respondiendo el Operador de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación. Asimismo, deberá requerir, autorización de los clientes para incorporar sus antecedentes personales a una base de datos para su uso y tratamiento en acciones de apoyo, con organismos públicos o privados, así como también para la confirmación de antecedentes con fuentes oficiales, tales como el Servicio de Impuestos Internos, Servicio de Registro Civil, Dirección del Trabajo, Ministerio de Desarrollo Social, Tesorería General de la República, entre otros, Dichas bases de datos solo podrán ser operadas por Sercotec, o quien este determine, previa autorización de los clientes. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo establecido en la Ley 20.285 de Acceso a la información.

- 5.1.13 El producto del trabajo que desarrolle el Operador o sus dependientes con ocasión de la gestión de los Centros, tales como obras audiovisuales, video gramas, informes u otros serán sus respectivas propiedades objeto de cesión a favor de Sercotec, quién se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie no pudiendo por tanto la empresa realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al Convenio, sin autorización previa y expresa de Sercotec
- 5.1.14 Velar por el cumplimiento de la información confidencial respetando y manteniendo un trato de seguridad total con la información de funcionarios y ciudadanos que circule por sus redes de datos, sistemas de información u otro canal el cual fuese especificado en la operación del Centro.
- 5.1.15 Velar por la ausencia de conflicto de interés en el desempeño de sus funciones. Dicho conflicto de interés se establecerá en las bases de concurso..
- 5.1.16 Aplicar correctamente el Manual de Marca de los Centros y en toda actividad que efectúe: presencial, medios escritos, audiovisuales o digitales, entre otras.

5.2 **Sercotec**

- 5.2.1 Entregar los lineamientos estratégicos que definirán el modelo conceptual y operativo de los Centros, velando por cumplir el compromiso de gobierno plasmado en la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento.
- 5.2.2 Gestionar anualmente a la Dirección de Presupuesto, la solicitud de financiamiento necesaria para la operación del Centro.
- 5.2.3 Promover a nivel nacional y regional alianzas estratégicas de integración con actores público/privado que presten servicios de apoyo al público objetivo de los centros.
- 5.2.4 Velar por la correcta rendición presupuestaria de transferencia a privados.
- 5.2.5 Supervisar por la adecuada implementación, puesta en marcha y posterior operación de los Centros, a través de acciones de apoyo, seguimiento, supervisión y orientación a nivel nacional.
- 5.2.6 Capacitar y transferir el modelo conceptual y operativo de los Centros de Desarrollo Empresarial a los Operadores de Centros.
- 5.2.7 Proporcionar apoyo técnico y metodológico a los Operadores de Centros, durante la vigencia del convenio.
- 5.2.8 Aplicar medidas de sanción en caso de incumplimientos del acuerdo de desempeño anual según lo establecido en el manual de operación.

6. De los incumplimientos

Se considerarán incumplimientos cualquier infracción al Reglamento, Convenios, Acuerdo de Desempeño, Manuales Operativos, Oferta realizada por el Operador y otra documentación necesaria para la adecuada puesta en marcha del Centro, aplicándose las sanciones que se establecerán en las respectivas bases y manuales de operación

7. Vigencia

El presente reglamento regirá a contar de la fecha de aprobación por Resolución y su vigencia para los siguientes años queda condicionada a que en los respectivos presupuestos de Sercotec se contemple la facultad de transferir recursos a los Operadores de Centro.

**BERNARDO TRONCOSO NARVÁEZ
GERENTE GENERAL
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**

XMR/JCLA/CSA/FJMM/ASC/ASB/MSB/RCCC/MGS/XMA

DISTRIBUCIÓN.-

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Unidad de Auditoria Interna
Gerencia Programas
Gerencia Desarrollo
Gerencia de Administración y Finanzas
Gerencia de Personas
Gerencia de Tecnología y Sistemas
Gerencia de Centros de Desarrollo Empresarial
Direcciones Regionales de Sercotec